

Qualifikationsverfahren 2015**Berufspraxis schriftlich****Serie 2015/00****für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus**
 Name/Vorname
 des/der Kandidat/in:

Nr. Kandidat/in:

 Lehr- oder
 Praktikumsbetrieb, Ort:
Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
2. Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben / Seiten	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
15 Aufgaben auf insgesamt 25 Seiten	120 Minuten	100 Punkte		

3. Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
4. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Nr. Kandidat/in und den Lehr- resp. Praktikumsbetrieb mit Ort in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
5. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
7. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
8. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
9. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Expert/innen zu den korrigierten Aufgaben:**

Aufgaben 1 – 8:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8
Erreichte Anzahl Punkte:								
Visum:								

Aufgaben 9 – 15:	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15
Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:							

Unterschriften Korrekturexpert/innen:

Aufgabe 1**6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2: Kundengespräch führen (K5)**

Punkte

Ausgangslage:

Frau Sandmeier von „Pharma International“ ist auf der Suche nach einer Destination / einem Hotel für einen 3-tägigen Ärztekongress. Sie hat sich vorgängig telefonisch für einen Termin bei Ihnen angemeldet.

Aufgaben:

- a) Zählen Sie vier Schritte auf, welche Sie in Ihrem Betrieb tätigen, um sich auf dieses Verkaufsgespräch vorzubereiten.

(Pro richtig erwähntem Schritt erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Verkaufsdokument, Sitzungsraum reservieren, Rücksprache mit involvierten oder verantwortlichen Personen, Besichtigung planen, weitere sinnvolle Antworten möglich

- b) Während dem Gespräch fällt Ihnen auf, dass sich Frau Sandmeier eher passiv verhält und kaum Fragen stellt. Dies lässt Sie befürchten, dass wenig Interesse besteht. Mit welchen zwei Dienstleistungen und zwei Produkten überzeugen Sie Frau Sandmeier, um definitiv bei Ihnen zu buchen?

(Pro erwähnter Dienstleistung und erwähntem Produkt erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.)

Dienstleistung

- 1) _____
- 2) _____

Produkt

- 1) _____
- 2) _____

Individuelle Lösungen möglich

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- c) Frau Sandmeier fordert von Ihrer Destination / von Ihrem Hotel eine Leistung, die Sie nicht bieten können. Was machen Sie in dieser Situation? Zeigen Sie zwei Lösungen auf.

(Pro Lösung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Punkte

Lösung 1	Lösung 2

Bei Nachbardestination nachfragen, in welcher der Leistungsbezug (bsp. Eisfischen) möglich ist. Eventorganisation anfragen, die die Leistung bieten kann.

Bei einem anderen Hotel im Ort nachfragen, in welche der Leistungsbezug (bsp. Besichtigung eines alten und natürlichen Weinkellers inkl. Degustation) möglich ist. Eventorganisation anfragen, die die geforderte Leistung bieten kann.

LÖSUNG

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 2**4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.2.3 Kundengespräch nachbearbeiten (K5)**

Punkte

Ausgangslage:

Nach dem Verkaufsgespräch werden Sie von Ihrer Vorgesetzten angewiesen, sämtliche Kundeninformationen zu erfassen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie acht wichtigen Kundendaten, welche erfasst werden müssen?
(Pro richtige Antwort erhalten Sie ¼ Punkt, total 2 Punkte.)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____
- 8) _____

Individuelle Lösungen möglich

- b) Weshalb ist eine korrekt geführte Kundenkartei wichtig? Nennen Sie vier Gründe.
(Pro Grund erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Individuelle Lösungen möglich

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 3

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.3.1 Aufträge entgegen nehmen (K3)

Punkte

Ausgangslage:

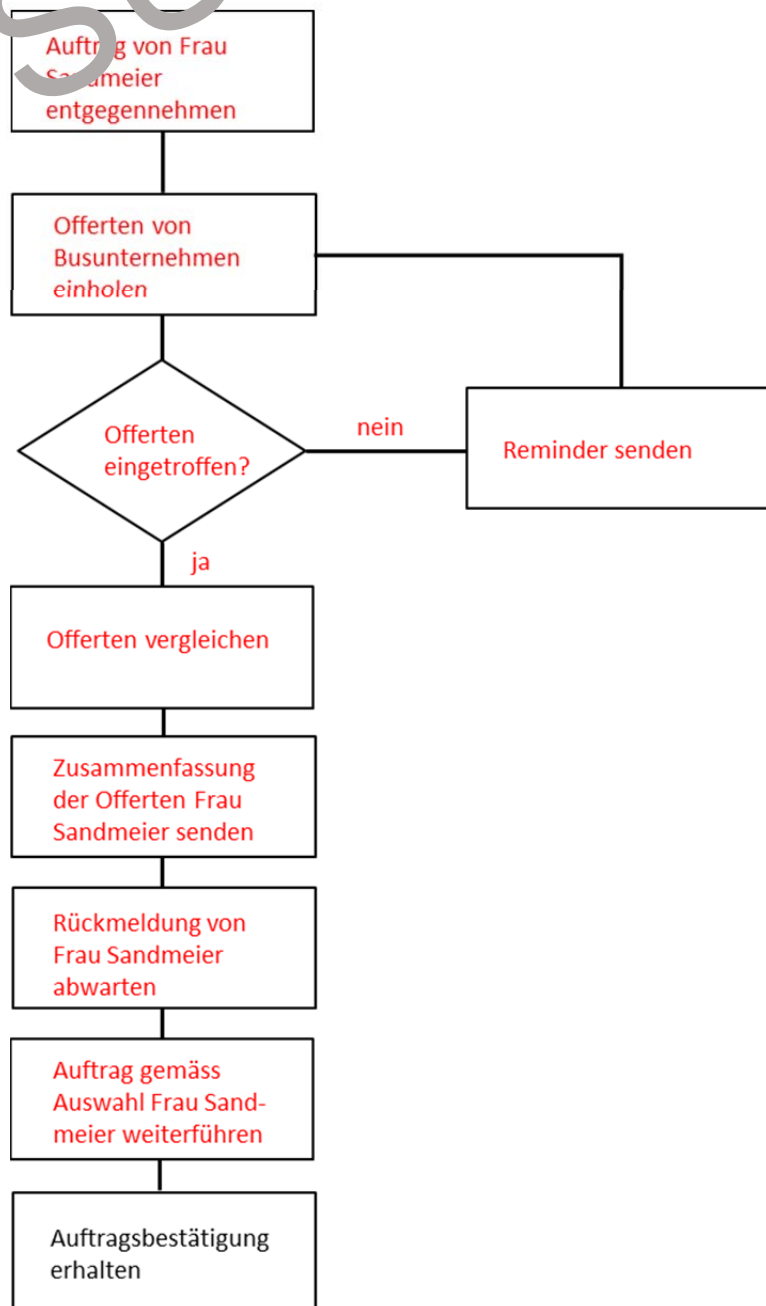
Frau Sandmeier hat Ihnen eine Zusage erteilt, obwohl Sie nicht alle von ihr gewünschten Dienstleistungen abdecken können. Sie stellt bei der Detailbesprechung zum Kongress fest, dass keine Busverbindung zwischen dem Bahnhof und der Location, in welcher der Kongress durchgeführt wird, besteht.

Aufgabe:

Sie schlagen Frau Sandmeier vor, mit einem der drei Busunternehmen aus dem Ort den Transport zu organisieren und ihr dabei behilflich zu sein. Ergänzen Sie die Schritte des Organisationsprozesses in der richtigen Reihenfolge im Flussdiagramm.

(Pro richtige Einordnung erhalten Sie ½ Punkt, total 5 Punkte.)

Schritte
Offerten eingetroffen?
Nein
Zusammenfassung der Offerten an Frau Sandmeier senden
Offerten von Busunternehmen einholen
Ja
Reminder senden
Auftrag von Frau Sandmeier entgegennehmen
Offerten vergleichen
Auftrag gemäss Auswahl von Frau Sandmeier weiterführen
Rückmeldung von Frau Sandmeier abwarten



Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 4**11 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)**

Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Bankett-/Seminar- oder Kongressabteilung Ihres Betriebes. Letzte Woche fand ein grosser Firmenanlass statt, welcher von einer Eventagentur geplant und organisiert worden war. Heute haben Sie den nachfolgenden Brief in der Post gefunden. Ihre Vorgesetzte trägt Ihnen auf, die nächsten Schritte vorzunehmen.

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir bedanken uns für die angenehme und konstruktive Zusammenarbeit anlässlich des Führungsseminars der Strahlianz Versicherungs AG in Ihrem Betrieb.

Leider gilt es zu bemerken, dass einige zentrale Punkte der Veranstaltung nicht zu unserer Zufriedenheit (und zu derjenigen unseres wertvollen Kunden) durchgeführt wurden. Wir erlauben uns, die Fehlleistungen hier kurz aufzulisten:

- *Beim Führungsseminar werden jährlich alle Kadermitarbeiterinnen und -mitarbeiter der Strahlianz eingeladen. Selbstverständlich können Kadermitarbeitende nicht in Doppelzimmern untergebracht werden. Leider wurde die Reservation nicht in diesem Sinne vorgenommen und es fehlten 4 Einzelzimmer. Die Gäste wurden ohne Rücksprache in Doppelzimmer gebucht. Dies ist inakzeptabel.*
- *Die gebuchte Kaffeepause inkl. „kleinem Gebäck“ (siehe Reservation) wurde eine halbe Stunde zu spät geliefert. Der Ablauf des Seminars wurde empfindlich gestört.*
- *Das Mittagessen war ebenfalls nicht auf dem gewünschten Niveau. Es waren verschiedene regionale Spezialitäten bestellt worden. Den Teilnehmenden wurde aber lediglich das Tagesmenu (Schnitzel mit Pommes Frites und Buffet-Salat) serviert. Das Salatbuffet war zudem nicht frisch und innert kürzester Zeit leer.*
- *Beim „Outdoor“-Teil (Team-Event im Wald) wurde aus unserer Sicht zu wenig Wert auf die Sicherheit gelegt. Ein Teilnehmer hat sich verletzt, weil er nicht vom zuständigen Mitarbeiter gesichert wurde. Von den anwesenden Mitarbeitenden war leider niemand entsprechend ausgebildet und es dauerte über eine Stunde, bis ein Arzt eingetroffen war.*

Sie sehen, dass die Veranstaltung sehr unglücklich verlaufen ist und natürlich nicht unseren Qualitätsanforderungen entsprochen hat. Wir werden daher in Zukunft auf eine Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen absehen. Weiter werden wir von der Bezahlung der von uns bemängelten Programmpunkte (4 DZ, Kaffeepause, Mittagessen, 50% vom Outdoorprogramm) absehen.

Wir bedauern sehr, dass der Event nicht besser durchgeführt wurde und erwarten Ihre umgehende Stellungnahme.

Freundliche Grüsse

Paula Niemehr, Kuhl-Events GmbH

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Aufgaben:

- a) Erklären Sie, wie diese Beschwerde in Ihrem Betrieb bearbeitet würde. Nennen Sie sechs Vorgehensschritte.
(Pro sinnvollem Teilschritt erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.)

Punkte

- 1) Eingang der Reklamation
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____

*Genau durchlesen
Notizen machen
Vorgesetzte Informieren / fragen
betroffene Stellen informieren / nachfragen
Informationen analysieren / nachfragen
Massnahmen finden
Antwortschreiben verfassen / abchecken lassen
Brief schicken, andere sinnvolle Lösungen möglich.*

- b) Entwickeln Sie zwei Vorschläge, wie Sie das interne Handling der Reklamation verbessern können.
(Sie erhalten pro sinnvollem Verbesserungsvorschlag mit Begründung / Nutzen 1 Punkt, total 2 Punkte.)

	Vorschlag	Begründung / Nutzen
1	<i>Wir führen eine Reklamations-Sitzung im Team durch.</i>	<i>Dadurch sind alle Beteiligten auf dem gleichen Informationsstand</i>
2	<i>Wir führen eine Datenbank ein, wo wir alle Reklamationen nach verschiedenen Kriterien ablegen.</i>	<i>Dadurch sehen wir, wo und warum Fehler passieren und können diese vermeiden</i>

Mitarbeiter erhalten Kaffeebons, damit Sie bei mündlichen Reklamationen dem Gast grad einen Gefallen tun können *Der erste Moment ist bei mündlichen Reklamationen wichtig. Da gilt es besonders professionell zu reagieren.*

Andere sinnvolle Lösungen möglich.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

- c) Entscheiden Sie bei den folgenden vier Aussagen, ob diese richtig oder falsch sind und begründen Sie kurz.
 (Sie erhalten für jede richtige Bezeichnung je ½ Punkt und pro richtiger Begründung 1 Punkt, total 6 Punkte.)

Punkte

Aussage	richtig	falsch	Begründung
Beschwerdemanagement ist für die Kundenbindung von zentraler Bedeutung.	X		Zufriedenstellte Kunden buchen oft erneut. Man schreibt nur eine Beschwerde, wenn man noch „etwas erwartet“.
Beschwerden müssen vom Direktor persönlich beantwortet werden.		X	Nein, aber schnell und professionell. Je nach Betriebsgrösse und/oder Beschwerdefall kann das auch jemand anders übernehmen.
Bei Beschwerden ist es meist richtig, dem reklamierenden Gast alle Wünsche zu erfüllen dann bucht er erneut.		X	Nein, es gibt auch ungerechtfertigte Forderungen.
Ein Beschwerdemanagement ist teuer und bindet zu viele Ressourcen im Betrieb.		X	Beschwerdemanagement kann auch sehr einfach sein und wenig kosten. Zudem lernt man bei jeder Beschwerde und „spart“ so für das nächste Mal.

LÖSUNG

Erreichte Punktezah
 pro Seite:

Aufgabe 5

10 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.6.1.2 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K4)

Punkte

Ausgangslage:

Zu Ihren täglichen Aufgaben gehört unter anderem die Erstellung und Verwaltung der Debitoren des Betriebes.

Aufgaben:

- a) Der nachfolgende grafische Ablaufplan (Prozessplan) soll vereinfacht werden. Erstellen Sie eine korrekte Reihenfolge der Arbeiten und vervollständigen Sie den fehlenden Schritt.

(Für die richtige Bestimmung der Reihenfolge erhalten Sie ½ Punkt und für die korrekte Bestimmung des fehlenden Prozessschrittes zusätzlich 1 Punkt, total 4 Punkte.)

Reihenfolge	Prozessschritt
3	Rechnungsversand an Kunden
2	Rechnung über Konto Debitoren abbuchen
6	Zahlungseingang
4	Zahlungskontrolle
1	Rechnungsadresse überprüfen
5	Mahnungsversand
7	Rechnung über Bank/Post abbuchen

- b) Bei der Erstellung von Rechnungen achten Sie auf den gesetzlich vorgeschriebenen Mehrwertsteuer-Ansatz (MwSt). Welche Ansätze gelten für folgende Warengruppen? (Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung ½ Punkt, total 2 Punkte.)

Warengruppe	MwSt-Ansatz
Logement	3.8%
Kurtaxe	0%
Passanten beim Frühstück	8.0%
Zeitungen	2.5%

Erreichte Punktezahl pro Seite:

- c) Geben Sie an, ob die nachfolgenden Aussagen richtig (r) oder falsch (f) sind. Begründen Sie zudem Ihre Antworten.
(Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung und folgerichtige Begründung 1 Punkt, total 4 Punkte.)

Punkte

	Aussage	r/f	Begründung
A	Ein Mahnstopp wirkt sich förderlich auf die Liquidität des Betriebes aus.	f	<i>Ein Mahnstopp verlängert die Zahlungsfrist und erhöht somit den Debitorenausstand zu Lasten der Liquidität.</i>
B	Die Verlängerung der Zahlungsfristen bewirkt eine Minderung der Debitorenausstände.	f	<i>Eine Verlängerung der Zahlungsfristen hat eine Erhöhung der Debitorenausstände zur Folge.</i>
C	Bei der 2. Mahnung wird automatisch eine Betreibung angedroht.	f	<i>Eine Betreibungsandrohung hat explizit zu erfolgen.</i>
D	Inkassogebühren belasten den Erfolg der Unternehmung.	r	<i>Inkassogebühren können nicht auf den Kunden überwältzt werden.</i>

LÖSUNG

 Erreichte Punktzahl pro Seite:

Aufgabe 6

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)

Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Personalabteilung Ihres Betriebes und verwalten diverse Stammdaten von Mitarbeiter/innen. Über die Bedeutung des Datenschutzes sowie der Datensicherheit und der damit verbundenen Verantwortung wissen Sie Bescheid.

Aufgabe:

Folgende Situationen sind vorgegeben. Wie verhalten Sie sich?

(Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.)

	Situation	Persönliches Verhalten / Massnahme
1	Sie verlassen Ihren Arbeitsplatz für eine 20 minütige Kaffeepause.	<i>Bildschirmsperre mit Passwortschutz aktivieren. Aktenschranke/Türe abschliessen.</i>
2	Informationen über ein offenes Netz (z.B. Internet oder Facebook) einholen.	<i>Laufende Anwendungen/Programme schliessen.</i>
3	Virenmeldung bei E-Mail-Synchronisierung.	<i>Mail und Anhänge nicht öffnen. Anweisungen befolgen.</i>
4	Zustellen einer Kopie der letzten Lohnabrechnung an einen Mitarbeiter.	<i>Auf Postweg, persönlich oder verschlüsselt / mit Passwort geschützt per E-Mail. Per SMS separat Passwort versenden.</i>
5	Sie beenden Ihre Arbeit um 18.00 Uhr.	<i>Computer vom Netzwerk abmelden und herunterfahren. Unterlagen / Datenträger mit Personendaten in einem abschliessbaren Schrank versorgen.</i>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 7

6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)

Punkte

Ausgangslage:

In zwei Wochen beginnt in Ihrem Betrieb ein neuer Direktor. Sie haben die Aufgabe erhalten, eine SWOT-Analyse Ihres Betriebes zu erstellen. Die wichtigsten Aspekte aus der Analyse sollen dem Direktor bei Arbeitsbeginn vorgelegt werden.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie in Stichworten je eine Stärke (intern), eine Schwäche (intern) sowie je eine Chance (extern) und Gefahr (extern) Ihres Betriebes.

(Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.)

<p>Stärke</p> <p>Hotel</p> <p>Grösste SPA-Fläche Ort</p> <p>Einzige Jugendherberge/5* vor Ort</p> <p>Küche -Michelin oder Gault Millau</p> <p>Lage</p> <p>Tourismus</p> <p>Zermatt; Matterhorn, autofrei (alle möglichen USP), bekannte Marke/Brand</p> <p>Pilatus; steilste Zahnradbahn, Standort</p>	<p>Schwäche</p> <p>Hotel</p> <p>Innovationskraft</p> <p>Wenig Neuerungen</p> <p>Eines vieler 1-5* Sterne Hotels</p> <p>Kein Restaurant</p> <p>Zu wenig Angebot (Bsp. Spa)</p> <p>Gästestruktur</p> <p>Keine finanziellen Mittel</p> <p>Tourismus</p> <p>Zermatt; Erreichbarkeit, umständliche Anreise, hohe Preise</p>
<p>Chance</p> <p>Hotel</p> <p>Gästestruktur (Menschen werden älter, reisen länger usw.)</p> <p>Attraktivität Schweiz (sichere Destination)</p> <p>ÖK Tourismus</p> <p>Wirtschaftliches Umfeld (Business von Unternehmen)</p> <p>Erlebnis</p> <p>Ausbrechen aus dem Alltag</p> <p>Tourismus</p> <p>Bandling von Angebot von Touristischen DL (Hotel & Berg)</p> <p>Finanzkraft/ Freizeit/ Mobilität der Menschen</p> <p>Politische Stabilität</p> <p>Saisonalität (vier Jahreszeiten)</p>	<p>Gefahr</p> <p>Hotel</p> <p>Innovationskraft</p> <p>Kreditfähigkeit</p> <p>Konkurrenz Ausland/Schweiz</p> <p>Austauschbare DL/Produkte</p> <p>Währung (starker Franken)</p> <p>Preis- Leistungsverhältnis</p> <p>Tourismus</p> <p>Finanzierung durch Staat</p> <p>Wetter</p>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Korrekturhinweis: darauf achten, dass Stärken und Schwächen intern sind!
 Destinationsstärke für Touristiker
 Chance/ Gefahren extern/Marktumfeld!

- b) Denken Sie an Ihren wichtigsten Mitbewerber. Nennen Sie eine seiner Stärken und Schwächen in Stichworten.

(Für jede Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.)

Punkte

Faktoren:	Antwort
Stärke	
Schwäche	

Lösungsbeispiel;
 Tourismus Stärke;
 Arosa vs Zermatt
 Comedyfestival

- c) Zeigen Sie in einem kurzen Satz auf, warum es wichtig ist, die Stärken und Schwächen seiner wichtigsten Mitbewerber zu kennen.

(Für die richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 1 Punkt.)

.....

.....

Damit man sich differenzieren kann
 Sich eine Nummer 1-Position schaffen kann
 Weitere sinnvolle Lösungen möglich

LÖSUNG

Erreichte
 Punktezahl
 pro Seite:

Aufgabe 8**5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)**

Punkte

Ausgangslage:

Aufgrund der schwierigen Wirtschaftslage in den letzten Jahren haben einige Betriebe in Ihrer Destination gelitten und der Konkurs droht. Asiatische Gäste wurden in den vergangenen Jahren immer wichtiger. Die nächste Hiobsbotschaft ist gestern eingetroffen. Eine neue Epidemie ist in Asien ausgebrochen und eine umfassende Reisesperre wurde verhängt.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie drei mögliche (problematische) volkswirtschaftliche Auswirkungen auf die Destination/ Gemeinde.

(Sie erhalten pro richtige Auswirkung 1 Punkt, total 3 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

Konkurse
Zahlungsausfälle
Arbeitslosigkeit
Steuerausfälle weitere sinnvolle Antworten möglich

- b) In Ihrem Betrieb macht man sich Sorgen über diese Entwicklung. Nennen Sie zwei Vorbereitungsmaßnahmen die Sie auf Betriebsebene treffen können.

(Pro sinnvolle Massnahme erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

Kosten senken
Personal entlassen
Kurzarbeit
Neues Gästesegment usw.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 9

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.8.3.1 Anspruchsgruppen und ihre Anliegen (K2)

Punkte

Ausgangslage:

Ihr Betrieb ist in der Gesellschaft und Umwelt stark vernetzt.

Aufgabe:

Nennen Sie fünf **wichtige** Anspruchsgruppen Ihres Betriebs (nach St. Galler Management Modell) und beschreiben Sie pro Anspruchsgruppe ein Anliegen oder eine Forderung, welche diese Gruppe an Ihr Unternehmen stellt.

(Sie erhalten pro richtige Anspruchsgruppe und pro richtige Beschreibung der Forderung je ½ Punkt, total 5 Punkte.)

Anspruchsgruppe	Forderung/Interesse
Kapitalgeber	<ul style="list-style-type: none"> - Umsatz - Rendite/ Gewinn
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit am Arbeitsplatz - Lohn - Selbstverwirklichung - Weiterentwicklung - Lob/ Anerkennung - Soziales Netzwerk
Kunden	<ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnisse befriedigt haben - Erholung, Wellness, günstig, max. herausholen, Zufriedenheit
Staat	<ul style="list-style-type: none"> - Steuern - Abgaben
Lieferanten	<ul style="list-style-type: none"> - Pünktliche Zahlung - Kontinuität - Interessenvertretung - Empfehlung
Konkurrenten	<ul style="list-style-type: none"> - Informationen - Unsere Ressourcen
Öffentlichkeit/Medien	<ul style="list-style-type: none"> - Informationen - Transparenz - Story's - Angebot

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 10

4 Punkte

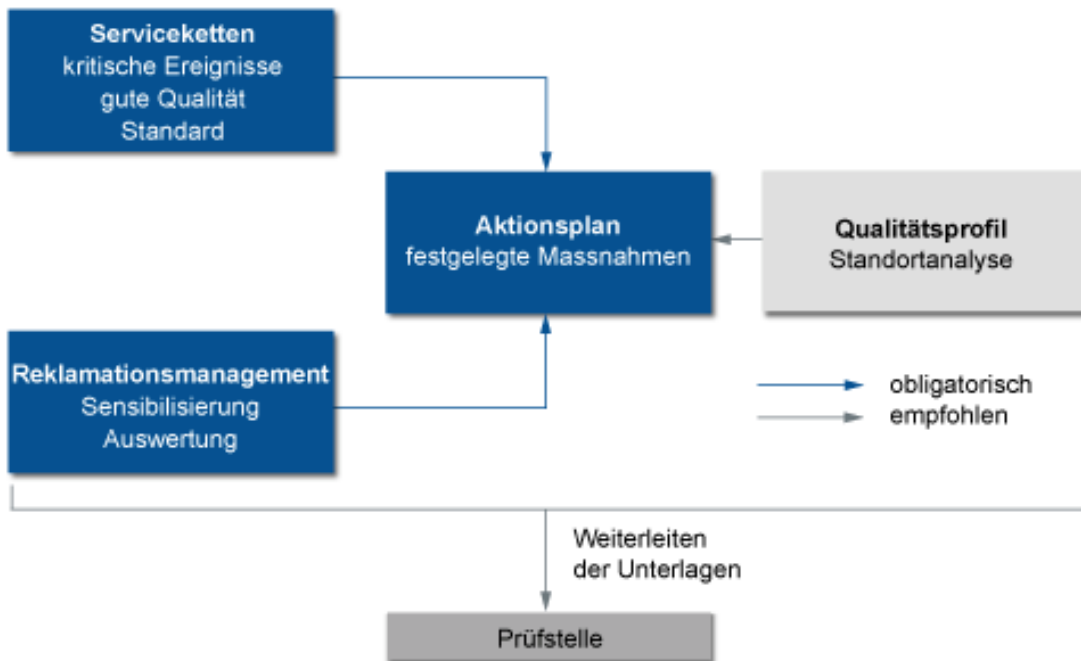
Leistungsziel-Nr. 1.1.8.3 Kenntnisse über die Unternehmung einsetzen (K2)

Punkte

Ausgangslage:

Der neue Direktor hat in seinen bisherigen Betrieben sehr gute Erfahrungen mit dem Qualitätsgütesiegel für den Schweizer Tourismus gemacht. Entsprechend will er im neuen Betrieb das Qualitäts-Gütesiegel Stufe 1 (Q1) einführen.

Bei der Stufe I des Qualitäts-Programms gibt es 4 Instrumente:



Beim Gütesiegel Q1 kommen vier Instrumente zum Tragen. Bei den Serviceketten geht es vor allem darum, dass der Betrieb die wichtigsten Dienstleistungsprozesse aus Sicht der wichtigsten Gästegruppen eruiert, kritische Ereignisse definiert und gültige Qualitätsstandards festlegt.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgaben:

- a) Definieren Sie die zwei wichtigsten Gästegruppen für Ihren Betrieb. Begründen Sie die Wahl der Gästegruppen.
(Pro Gästegruppe mit entsprechender Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Punkte

	Gästegruppe	Begründung
1	<i>Seminargäste</i>	<i>Höhere Wertschöpfung</i>
2	<i>Inder</i>	<i>Kommen in der Nebensaison</i>

Weitere sinnvolle Antworten möglich

- b) Beim Erstellen des Dienstleistungsprozesses entdecken Sie Mängel (kritische Ereignisse). Definieren Sie zu den jeweiligen Ereignissen die Voraussetzung eines guten Services sowie die dazu passende Massnahme zur Erreichung dieses Services.
(Pro sinnvoller Servicenennung mit passender Massnahme Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Kritisches Ereignis	Guter Services	Massnahme zur Erreichung des Services
Gast sieht unprofessionelles und gebasteltes Inserat.	<i>Inserate in den Printmedien werden gezielt eingesetzt und machen einen professionellen Eindruck.</i>	<i>Überarbeitung und Vereinheitlichung der Inseratvorlagen.</i>
Telefon ist häufig nicht besetzt. Der Kunde muss lange warten oder wird mehrmals weiterverbunden.	<i>Telefon wird spätestens nach dem 3. Klingeln abgenommen.</i>	<i>Vor allem während der Hochsaison/-frequenz genügend Mitarbeitende einteilen.</i>

Andere sinnvolle Antworten möglich

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 11**7 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.8.3.2 Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit (K2)**

Punkte

Ausgangslage:

Ihre Vorgesetzte stellt fest, dass der Betrieb über kein schriftliches Leitbild verfügt, welches der neuen Direktion vorgelegt werden kann.

Aufgaben:

- a) Sie überträgt Ihnen die Aufgabe, sich grundsätzliche Überlegungen über den Zweck und die Inhalte eines Leitbildes zu machen. Ordnen Sie die Begriffe A – D den nachfolgenden Aussagen eines Leitbildes zu (nur Buchstaben eintragen).
(Pro richtige Zuordnung erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.)

Zuordnung

- A) Verhaltensweisen
- B) Vision
- C) Ziel
- D) Wertvorstellungen

Aussage	Zuordnung Buchstabe
Alle Mitarbeiter sind sich bewusst, dass sie den Betrieb auch gegen Aussen repräsentieren.	D
Wir sind eines der führenden und innovativsten Betriebe der Region.	B / C
Wir verbessern unsere Produkte und Dienstleistungen laufend.	C / B
Wir arbeiten gemeinsam als Team, das einander akzeptiert und respektiert.	A

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

b) Es gibt verschiedene Gründe für ein Leitbild. Geben Sie an, ob die nachfolgenden Gründe richtig oder falsch sind.

(Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung je ½ Punkt, total 3 Punkte.)

Punkte

Gründe	richtig	falsch
Mitarbeitermotivation	X	
Marketinginstrument	X	
Bestandteil Businessplan		X
Mitarbeiterrekrutierung		X
Wegweiser für den Betrieb	X	
Festlegung von finanziellen Zielen		X

c) Im Leitbild finden Sie die Aussage: „Wir verbessern unsere Produkte und Dienstleistungen laufend“. Erklären Sie an zwei Beispielen stichwortartig die konkrete Umsetzung dieser Aussage.

(Pro sinnvolles Beispiel erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

Korrekturhinweis:
 Schulung, Weiterbildung
 Qualitätszertifikat (Q, ISO etc.)
 Stichproben
 Mystery Check
 Audit
 Belohnungssysteme
 oder ähnliche, sinnvolle Aussagen

LÖSUNG

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 12

10 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.4.1 Vermarktung von Produkten (K4)

Punkte

Ausgangslage:

Sie bereiten sich auf das Quartalsgespräch mit Ihrer Vorgesetzten vor. Dabei überlegen Sie sich, welche die wichtigsten Dienstleistungen Ihres Betriebes sind, welche Kundennutzen sich daraus ergeben und wie Sie allenfalls die Auslastung verbessern könnten.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie vier verschiedene Produkte (P) oder Dienstleistungen (DL) Ihres Betriebes und beschreiben Sie zu jeder P/DL den Kundennutzen (keine Doppelnennungen).

(Sie erhalten 1/2 Punkt pro Produkt/Dienstleistung und 1 Punkt pro Kundennutzen, total 6 Punkte. Pro Doppelnennung erhalten Sie einen Abzug von 1 Punkt.)

	Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen
1		
2		
3		
4		

Korrekturhinweis: individuelle, sinnvolle Lösungen

- b) Die Hotels und Leistungsträger in der Destination Sonnenseite haben in den Monaten Juni und September eine schlechte Auslastung. Zeigen Sie in den Bereichen Hotel / Gastronomie und Tourismus / Bergbahn je zwei mögliche Massnahmen, die helfen, die Auslastung zu verbessern (keine Doppelnennungen).

(Sie erhalten pro sinnvolle Massnahme 1 Punkt, total 4 Punkte. Pro Doppelnennung erhalten Sie einen Abzug von 1 Punkt.)

Bereiche	Massnahmen
Hotel / Gastronomie	
Tourismus / Bergbahn	

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Korrekturhinweis: neue Produkte/Dienstleistungen, Pauschalangebote, längere Betriebszeiten, Aktionen, neue Märkte bearbeiten

Aufgabe 13

5 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.7.6 Umgang mit technischen Geräten beherrschen (K3)

Punkte

Ausgangslage:

Im Arbeitsalltag sind technische Geräte unersetzlich. Als Lernende/r sind Sie für den „benutzerseitigen Unterhalt“ der wichtigsten Geräte verantwortlich. Stellen Sie sicher, dass die Geräte möglichst immer einsatzfähig sind.

Aufgabe:

Wählen Sie zwei wichtige technische Geräte Ihres Betriebes aus. Entwickeln Sie je zwei Massnahmen, welche den Betrieb des Gerätes sicherstellen (keine Doppelnennungen). (Sie erhalten pro genanntes Gerät ½ Punkt und pro passender Massnahme je 1 Punkt, total 5 Punkte. Pro Doppelnennung erhalten Sie einen Abzug von 1 Punkt.)

Gerät	Massnahmen
<i>Fotokopierer</i>	<i>Immer Reservetoner vor Ort Serviceabo mit Hersteller</i>
<i>Drucker</i>	<i>Reservedrucker (Netzwerk) Toner auf Reserve</i>

Fax *Papier aufgefüllt
Richtig installiert (Nummer, Speicher, etc.)*

Laptops *Checkliste in Tasche
Updates laufend durchführen
Akku vor Einsatz aufladen*

Beamer *Checkliste in Tasche
Kontrolle nach Einsatz*

Weitere sinnvolle Antworten möglich

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 14**11 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.7.3.1 Sitzungen und Anlässe planen, einladen, Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten (K5)**

Punkte

Ausgangslage:

Sie organisieren den Grob Ablauf des ersten Arbeitstags des neuen Direktors. Geplant ist eine Sitzung, an welcher die von Ihnen bearbeiteten Unterlagen präsentiert werden. Gegen 16.00 Uhr ist ein Willkommens -Apéro geplant.

Aufgaben:

- a) Entscheiden Sie bei den untenstehenden Aufgaben, was wann erledigt werden muss. (Pro korrekte Auswahl erhalten Sie ½ Punkt, total 7 Punkte.)

Aufgabe	vor dem 1. Arbeitstag	am 1. Arbeitstag
Begrüssung des Direktors		X
Unterschriften sammeln für Willkommenskarte	X	
Mineralwasser im Sitzungsraum bereitstellen		X
Sitzungseinladung versenden	X	
Sitzungsraum reservieren	X	
Sitzungsraum lüften		X
Betriebsrundgang		X
Direktionsbüro einrichten	X	
Zugangsdaten bei Informatikdienst bestellen	X	
Abgabe der von Ihnen bearbeiteten Unterlagen		X
Willkommensgeschenk überreichen		X
Catering für Apéro organisieren	X	
Mitarbeitende des Betriebs vorstellen		X
Sitzungsraum aufräumen		X

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- b) Am Mittag merken Sie, dass der Sitzungsraum doppelt belegt ist. Was tun Sie?
 Machen Sie zwei Lösungsvorschläge.
 (Pro Lösungsvorschlag erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.)

Punkte

- 1) _____
- 2) _____

Sitzung wird in eine Suite, Restaurant, Büro verlegt.
 Betriebsrundgang machen und auf Sitzungsende warten.
 Weitere sinnvolle Antworten....

- c) Welche Unterlagen bereiten Sie für die gemeinsame Sitzung mit den
 Kadermitarbeitenden und dem neuen Direktor vor? Nennen Sie drei für den Direktor
 relevante Unterlagen. Begründen Sie Ihre Auswahl in Stichworten.
 (Pro Antwort und entsprechende Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.)

Unterlagen	Begründung
Leitbild	Vision des Betriebes muss vom Direktor getragen werden.
Organigramm	Erste Übersicht über die Struktur des Betriebs (Mitarbeitende / vakante Stellen)
Budget/Jahreszahlen	Aktuelle Geschäftslage

Aktuelles Aktivitätenprogramm
 Dienstpläne/ Ferienpläne
 Einführungsprogramm
 Hotelprospekt
 Aktuelle Kennzahlen/ Logiernächte/
 Belegungszahlen
Weitere Antworten möglich

Infos über die Region/Betriebsorganisation
 Übersicht, wer wann anwesend ist
 Einführung erfolgt strukturiert
 Bildmaterial zum anschauen
 Überblick über aktuelle Geschäftslage

LÖSUNG

Erreichte
 Punktezah
 pro Seite:

Aufgabe 15

6 Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.7.3.2 Teilnehmende betreuen (K5)

Punkte

Ausgangslage:

Für die Direktionssitzung erhalten Sie Unterstützung vom Schnupperlernenden. Sie sind gemeinsam zuständig für den reibungslosen Ablauf.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie ihm in Stichworten die vier wichtigsten Verhaltensregeln bei der Betreuung der heutigen Gäste.
(Pro Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- Begrüßung mit Name
- Sich vorstellen
- Zum Sitzungsraum begleiten
- Getränke nach schenken
- Unterlagen verteilen/übergeben
- Getränk anbieten
- Freundlich lächeln
- Mantel abnehmen
- Platz anbieten
- Small Talk

- b) Irrtümlicherweise wurde ein wichtiger Geschäftskunde um 14.00 Uhr anstelle von 15.00 Uhr in den Betrieb eingeladen. Da alle Kadermitarbeitenden an der Direktionssitzung sind, müssen Sie sich um ihn kümmern. Wie gehen Sie vor?
(Pro richtige Vorgehensweise mit Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Vorgehensweise	Begründung
Entschuldigen	Fehler unterlaufen Sitzung dauert länger als geplant, deshalb ist zuständige Pax noch nicht verfügbar
Sich vorstellen Weiteres Vorgehen mitteilen	Damit der Gast weiss, mit wem er es zu tun hat Damit sich der Gast nicht fehl am Platz fühlt Dass er sich willkommen fühlt

Weitere sinnvolle Antworten möglich

Erreichte Punktezah
pro Seite:

- c) Sie haben von Ihrem Vorgesetzten die vollen Kompetenzen erhalten, die Stunde mit dem Kunden attraktiv zu überbrücken. Nennen Sie vier mögliche Aktivitäten, wie Sie die Zeit mit dem Kunden überbrücken können.

(Pro Aktivität erhalten Sie ½ Punkte, total 2 Punkte.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Betriebsrundgang
Kurzer Ausflug zu Sehenswürdigkeiten
Spätes Mittagessen
Wochenprogramm zeigen
Massage im Spa vermitteln
Log-in zum W-Lan
Lokale Tageszeitung bringen
Small Talk

LÖSUNG

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: